

L'ÉQUILIBRE SUR LE MARCHÉ

Government
Publications

Guide du CONSOMMATEUR FACE À LA LOI SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES (ONTARIO)

CA20N
cc
-78B15



Ontario

DEPOSITORY LIBRARY MATERIAL

Ministère de
la Consommation
et du
Commerce

"Si c'est neuf? Mais bien sûr! Cela semble peut-être usagé mais ces marques proviennent de l'entrepôt. Vous les éliminerez sans difficulté!"

"Je regrette, mais il nous est impossible de le réparer. Nous devons remplacer tout l'appareil."

"Je n'essaie pas de vous pousser, mais vous auriez intérêt à signer maintenant. Le prix va monter de 20% dès demain."

Vous est-il jamais arrivé d'entendre des phrases de ce genre? Elles étaient peut-être sincères, mais rien ne le prouve. "Que peut-on faire?" allez-vous vous demander, "si le vendeur a menti. Rien, sans doute."

Eh bien, nous avons de bonnes nouvelles pour vous. Aujourd'hui, si les arguments du vendeur sont faux, c'est illégal.



Si vous avez été trompé, vous pouvez agir

Rien n'est plus pénible que de se savoir trompé et d'avoir l'impression qu'on ne peut rien y faire.

Pourtant, vous allez peut-être pouvoir vous défendre. Il y a dans la province de l'Ontario, une loi — "The Business Practices Act" (Loi sur les pratiques commerciales) — qui va remédier à vos problèmes. Cette loi se présente sous deux aspects. Tout d'abord, elle définit clairement ce qu'il faut entendre par pratiques commerciales déloyales, et deuxièmement elle expose une méthode directe qui vous permettra d'exiger réparation si vous avez été victime d'une représentation commerciale malhonnête.

Cela peut être une annonce, une lettre, un coup de téléphone direct du vendeur, un boniment, bref, tout ce qui peut vous inciter à acheter un produit ou à recourir aux services de quelqu'un pour exécuter un travail.

Si vous pensez qu'un vendeur a usé d'arguments faux, fallacieux, mensongers ou malhonnêtes, la loi sur les pratiques commerciales vous donne maintenant le droit:

- i) de demander au vendeur d'annuler l'accord, la transaction, le marché ou le contrat.
- ii) de demander à un tribunal d'annuler la convention si le vendeur refuse.
- iii) de demander au ministère de la Consommation et du Commerce d'agir en qualité de médiateur.

CARON

CC

- 78 B 15

Rescision — annulons tout

La rescision signifie tout simplement qu'un accord ou une transaction a été annulé, comme si rien ne s'était passé. S'il s'agit d'un contrat signé pour lequel vous n'avez encore rien payé ni reçu la marchandise, la rescision signifie que le contrat est annulé. Si, en revanche, vous avez versé de l'argent et constaté que le produit vous a été présenté de façon trompeuse et ne correspond pas du tout aux dires du vendeur, la rescision se traduira par le renvoi du produit et le remboursement de votre argent.

Une lettre demandant une rescision n'est pas autre chose qu'une lettre de réclamation avec sanction à l'appui.

Procédez comme suit:

Dans les six mois qui suivent la conclusion d'un accord, envoyez une lettre recommandée demandant la rescision, ou remettez-la directement au vendeur et à sa compagnie, indiquant que la transaction soit déclarée nulle et non avenue. Il serait avisé d'envoyer une lettre au vendeur, un exemplaire au directeur des ventes de la firme, et de garder, cela va de soi, un exemplaire vous-même.

Avant d'envoyer votre lettre, il serait bon cependant de faire quelques recherches pour déterminer en vertu de quelle clause de la loi sur les pratiques commerciales vous allez introduire votre réclamation, à la seule fin de vous assurer de la légitimité de votre droit. Les clauses figurent à la dernière page de cette brochure. Vous pourriez introduire votre requête de la façon suivante:

"J'use, par la présente, de mon droit de rescision conformément à l'Article 4 de la loi sur les pratiques commerciales, (Ontario)."

Ceci ressemble fort à n'importe quelle lettre de réclamation. C'en est une effectivement, à la grande différence près toutefois, que vous agissez maintenant sous couvert d'une loi provinciale.

Une fois que le marchand aura reçu votre lettre de rescision, il pourra soit accepter votre demande soit essayer d'arriver à un arrangement à l'amiable. Il serait idéal que la plupart de vos problèmes arrivent à se régler aussi facilement.

Vous pouvez obtenir gain de cause au tribunal

Si le marchand refuse de traiter avec vous, si vous n'êtes toujours pas satisfait de l'arrangement proposé, ou si l'accord ne peut être rescindé, vous pouvez alors tenter une action en justice contre le vendeur et sa compagnie, laissant ainsi au tribunal le soin de trancher la question.

Si le coût du produit ou du service, objet du litige, est inférieur à \$400, vous pouvez passer par le tribunal des petits litiges. Si le montant du litige est supérieur à cette somme, vous devrez aller devant un tribunal plus important. Introduire une action en justice devant le tribunal des petits litiges n'implique pas de gros frais et ne vous oblige pas à prendre un avocat. Toutefois, si vous vous adressez à une instance plus élevée, il serait bon de solliciter les conseils d'un avocat en raison de l'importance de la somme engagée.

Le ministère peut aussi vous aider

Le consommateur dispose d'un autre moyen. Il peut écrire au directeur de la Division des pratiques commerciales du ministère de la Consommation et du Commerce. Après avoir examiné les arguments des deux parties, le directeur pourra leur offrir sa médiation.

La loi a donné certains pouvoirs au Directeur de la Division des pratiques commerciales. Il a le pouvoir de proposer un ordre de cessation et désistement exigeant qu'il soit mis fin à la pratique déloyale. Le commerçant en cause a le droit de demander à être entendu par le Tribunal d'appel pour l'enregistrement des commerces et il peut interjeter appel contre la décision du Tribunal.

Le Directeur peut également signer un ordre de "cessation et désistement" à effet immédiat s'il le juge nécessaire pour la protection du public. Un ordre de ce genre expire quinze jours après que le commerçant a fait savoir qu'il demande d'être entendu par le Tribunal d'appel pour l'enregistrement des commerces à moins que l'ordre n'ait été prorogé lors de l'audience. Il est bien entendu que le commerçant dispose toujours des mêmes recours devant les tribunaux que ceux auxquels il aurait droit en vertu d'un ordre de cessation et désistement normal.

Il est également laissé au commerçant la possibilité de contracter une assurance écrite de consentement volontaire avec le Directeur. Ce qui signifie que le commerçant s'engage à mettre un terme à ses pratiques déloyales, et que des mesures peuvent être prises quant au remboursement du consommateur. Si le Directeur accepte l'assurance de consentement volontaire, la convention devient obligatoire, et aux termes de la loi, le commerçant doit s'y conformer.

Champ d'application de la loi

La loi sur les pratiques commerciales s'applique pratiquement à toutes les transactions commerciales, à quelques exceptions près. Elle ne porte pas sur la vente de titres tels que: actions, obligations, fonds mutuels, etc. Elle ne porte pas non plus sur la vente de biens immobiliers et ne concerne que les contrats relatifs aux services inhérents à l'immobilier.

Elle est à votre disposition

Le bon sens reste encore le meilleur moyen de vous défendre contre un commerçant malhonnête. La plupart des hommes d'affaires sont honnêtes et droits, mais il en est certains qui vous rendront la vie difficile. Vous pouvez très facilement vous éviter des ennuis: Refusez les promesses mirifiques; faites preuve de désintéressement; ne prenez pas d'engagements sans vous être entouré de toutes les garanties nécessaires. En suivant ces trois conseils, vous ne tomberez pas dans le piège des pratiques déloyales.

Toutefois, s'il vous arrive d'avoir des difficultés, la loi sur les pratiques commerciales pourra vous aider. Cette loi n'est pas une baguette magique, mais seulement un outil utile qui, bien utilisé, peut s'avérer très efficace.

Renseignements supplémentaires

Pour tout autre renseignement concernant la loi sur les pratiques commerciales adressez-vous à:

Bureau de service au consommateur
555, rue Yonge
Toronto (Ontario) M7A 2H6
Téléphone: (416) 965-6471

Des exemplaires de la loi "The Business Practices Act" sont à votre disposition au prix de 50¢ à l'adresse suivante:

Achats en personne:

Librairie du gouvernement de l'Ontario
880 rue Bay
Toronto, Ontario
9am-5pm, lundi-vendredi

Commandes postales:

Centre de publications
du gouvernement de l'Ontario
880 rue Bay
5e étage
Toronto, Ontario
M7A 1N8

Nous reproduisons ci-dessous l'article 2 de la loi sur les pratiques commerciales, qui définit, aux fins de ladite loi, les représentations fausses, fallacieuses ou mensongères et les représentations malhonnêtes au consommateur.

Pour l'application de la présente loi, les pratiques ci-dessous seront considérées déloyales.

- (A) Une représentation fausse, fallacieuse ou mensongère auprès du consommateur, y compris les généralités qui précèdent, mais sans y être limitée:
- (i) une représentation selon laquelle les marchandises ou les services ont le patronage, l'approbation, les caractéristiques de rendement, les accessoires, les emplois, les ingrédients, les avantages ou les quantités qu'ils ne possèdent pas.
 - (ii) une représentation selon laquelle la personne qui doit fournir les marchandises ou les services a le patronage, l'approbation, le statut, l'affiliation ou les relations qu'elle n'a pas.
 - (iii) une représentation selon laquelle les marchandises répondent à des normes particulières, une qualité, une catégorie, un style, ou un modèle si cela est faux.
 - (iv) une représentation selon laquelle les marchandises sont neuves ou à l'état de neuf si elles ne le sont pas, ou sont renouvelées ou régénérées, à condition que l'emploi raisonnable des marchandises permettant au vendeur d'entretenir, préparer, essayer et livrer les marchandises aux fins de vente ne soit pas considéré comme un usage desdites marchandises conformément aux termes de ce sous-alinéa.
 - (v) une représentation selon laquelle les marchandises ont été utilisées dans des proportions qui sont sensiblement différentes de la réalité.
 - (vi) une représentation selon laquelle les marchandises ou les services sont disponibles pour une raison qui n'existe pas.
 - (vii) une représentation selon laquelle les marchandises ou les services ont été fournis conformément à une représentation précédente, s'ils ne l'ont pas été.
- (viii) une représentation selon laquelle les marchandises ou les services ou toute pièce s'y rapportant, sont à la disposition du consommateur alors que la personne qui fait la représentation sait ou devrait savoir qu'ils ne seront pas fournis.
 - (ix) une représentation selon laquelle un service, une pièce, un remplacement ou une réparation sont nécessaires, s'ils ne le sont pas.
 - (x) une représentation selon laquelle il existe un avantage de prix particulier si cela n'est pas.
 - (xi) une représentation qui dénature la compétence d'un vendeur, d'un représentant, d'un employé ou d'un agent pour négocier la conclusion d'une transaction proposée.
 - (xii) une représentation selon laquelle la transaction proposée comporte ou non des droits, des recours ou des obligations en cas d'indication fausse ou trompeuse.
 - (xiii) une représentation ayant recours à l'exagération, l'insinuation ou l'ambiguïté eu égard à un fait réel ou omettant de faire état d'un fait réel si tel usage ou omission trompe ou tend à tromper.
 - (xiv) une représentation qui dénature le but ou l'intention de toute sollicitation ou de toute communication avec un consommateur.

La loi "The Business Practices Act" donne autorité au gouvernement, dans des circonstances particulières, sujettes à l'approbation ultérieure de l'Assemblée législative, d'ajouter des représentations malhonnêtes à la liste ci-dessus.

(B) Une représentation fallacieuse au consommateur faite à l'égard d'une transaction particulière et en déterminant si ladite représentation est fallacieuse ou non, il peut être tenu compte du fait que la personne faisant la représentation ou son employé ou le directeur sait ou devrait savoir:

- (i) que le consommateur n'est pas raisonnablement capable de protéger ses intérêts en raison de son infirmité physique, de son ignorance, de son manque d'instruction, de son incapacité de comprendre le langage d'un accord ou des éléments similaires,
- (ii) que le prix est de beaucoup supérieur à celui auquel des marchandises ou services similaires sont vendus couramment au consommateur du genre,
- (iii) que le consommateur n'est pas capable d'obtenir un avantage important de l'objet de la représentation au consommateur,
- (iv) qu'il n'y a pas de probabilité de paiement raisonnable de la totalité de l'obligation par le consommateur,
- (v) que la transaction proposée est exagérément entachée de partialité en faveur d'une personne autre que le consommateur,
- (vi) que les termes ou conditions de la transaction proposée sont opposés au consommateur jusqu'à en être injustes,
- (vii) qu'il émet une opinion fallacieuse sur laquelle le consommateur est susceptible de s'appuyer à ses dépens,
- (viii) qu'il force indûment le consommateur à passer un contrat.





Ontario